

Descrição de Processo

Setor: Assessoria de Comunicação Social

Processo: ASCOM 24 - Gestão do Twitter da UFCSPA

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Gerir o Twitter da UFCSPA

2. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo

Jornalista

3. Quais as "entradas" do processo?

Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

Posts no Twitter da UFCSPA; mensagens diretas ou públicas e menções enviadas pelo Twitter

4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

Periodicamente, a cada dois dias

5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.

Tweet publicado, resposta dada ao usuário, curtida ou retweet de mensagens enviadas por seguidores

6. Qual a "saída" do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Publicações realizadas, respondidas, curtidas e/ou retweetadas

7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:

- *Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;*
- *O que: Qual a atividade a ser realizada;*

Quando possível, considerar também:

- *Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)*

Exemplos:

- *O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);*
- *O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).*



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

- 1) A cada dois dias, jornalista acessa a conta da universidade no Twitter para ver se a conta da universidade (@UFCSPA_oficial) recebeu mensagens diretas ou públicas e menções relevantes sobre a universidade;
- 2) Se houver mensagens, jornalista as responde;
- 3) Se houver posts relevantes sobre a UFCSA, jornalista curte a postagem e/ou a retweeta;